

Klachtenregeling Stichting Hotel de Hoop

Stichting Hotel de Hoop doet zijn best om je zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent. Dat vinden wij erg vervelend. Daarom hopen we dat je dat aan ons vertelt. Hoe eerder je dat doet, hoe eerder we kunnen werken aan een oplossing.

Als je een klacht wilt indienen kan dat op twee manieren: via de interne procedure of via de externe procedure.

Wie kan een klacht indienen?

Als meewoner van de Stichting Hotel de Hoop kun je een klacht indienen. Daarnaast kan ook een wettelijk vertegenwoordiger of een vertrouwenspersoon een klacht indienen. Voor jongeren onder de 18 jaar geldt dat ook hun ouders, pleegouders of stiefouders een klacht kunnen indienen. Tijdens de behandeling van een klacht kun je je laten ondersteunen door bijvoorbeeld een familielid, vriend of jurist.

Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen als je niet tevreden bent over:

- een beslissing die genomen is door een medewerker van Hotel de Hoop;
- de manier waarop een medewerker of vrijwilliger met jou is omgegaan;
- de werkwijze van Hotel de Hoop.

Hoe kun je een klacht indienen?

Via de interne procedure: Allereerst is het belangrijk je klacht te bespreken met degene die het betreft. Als je daarover niet tevreden bent, kun je terecht bij de bestuurder van Stichting Hotel de Hoop.

Of via de externe procedure: Hotel de Hoop heeft ook een externe klachtenfunctionaris. Deze persoon is onafhankelijk. Je kunt daar terecht als je een klacht hebt over het bestuur van Stichting Hotel de Hoop, niet tevreden bent over de manier waarop jouw klacht intern is afgehandeld of als je niet wilt dat jouw klacht intern wordt behandeld.

Klachtenregeling Externe Klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon

Stichting Hotel De Hoop heeft conform de regels in de zorg een interne klachtenregeling. Niet alle klachten lenen zich ervoor om afgehandeld te worden door een interne klachtenfunctionaris. Daarom is er voor jou ook een externe klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon beschikbaar.

Zorgaanbieders die onder de Wkkgz vallen moeten beschikken over een externe klachtenfunctionaris. Stichting De Hoop valt voor meewoners met een Wlz indicatie onder deze regeling.

Voor meewoners die zorg vanuit de gemeente (WMO of Jeugdwet) ontvangen hebben wij deze verplichting niet. Omdat wij het belangrijk vinden dat klachten goed worden afgehandeld worden maken wij geen onderscheid van waaruit je jouw zorg betaald krijgt. Voor elke meewoner, mentor en bewoner is de externe klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon benaderbaar.

Wat doet een externe klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon?

Deze functionaris doet onderzoek naar de klacht en voert gesprekken met de betrokken partijen (hoor en wederhoor). In dit proces kijkt zijn naar de wettelijke kaders, maar de menselijke kant verliezen we natuurlijk niet uit het oog.

Je kunt bij haar terecht als je een klacht hebt over het bestuur van stichting de Hoop, niet tevreden bent over de manier waarop jouw klacht intern is afgehandeld of als je niet wilt dat jouw klacht intern wordt behandeld.

Naast externe klachtenfunctionaris functioneert zij ook als externe vertrouwenspersoon.

Bereikbaarheid

Heb je een klacht en is intern de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, stuur dan een brief of e-mail dan naar:

Naam:	Mevrouw L van Milaan (Lucia)
Adres:	Oude Borculoseweg 20 7161 HJ Neede
Email:	vmsa@outlook.com

Binnen vijf werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging van jouw klacht.

De klachtenfunctionaris informeert jou over de procedure en welke stappen er genomen kunnen worden. De klachtenfunctionaris besluit binnen zes weken over jouw klacht en informeert jou over de uitkomst.

Voor meewoners met een Wlz indicatie: Als de klacht dan nog steeds niet naar jouw idee voldoende is afgehandeld is het mogelijk om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie. Stichting Hotel de Hoop is aangesloten bij www.klachtenportaalzorg.nl. Hieraan zijn wel kosten verbonden. Deze kosten krijg je retour als je in het gelijk bent gesteld.

Onafhankelijk cliëntondersteuning

Als je ondersteuning wilt tijdens dit proces kan je aanspraak maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze wordt door de gemeente gefinancierd als er sprake is van zorg uit de WMO of

Jeugdwet. En als je zorg hebt vanuit de Wlz krijgt dan heeft het zorgkantoor een onafhankelijk cliëntondersteuner geregeld.

Deze persoon kan jou tijdens dit proces ondersteunen met informatie en advies. Deze ondersteuning is kosteloos.

De cliëntondersteuning is vooral gericht op de versterking van jouw positie, zodat je weloverwogen keuzes kunt maken over jouw zorg. Een cliëntondersteuner staat naast jou, denkt met je mee.

Waar kan ik deze cliëntondersteuner vinden?

Vanuit gemeente Sudwest Fryslan (WMO en Jeugdwet): organisatie MEE Friesland. Je kunt ze bereiken op het telefoonnummer 058-2029006 of via de mail oco@meefriesland.nl.

Vanuit het zorgkantoor (Wlz)

<https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/utills/woordenlijst/clientondersteuning>

Taken en bevoegdheden externe klachten en vertrouwensfunctionaris

- Bereikbaar zijn voor ontvangen van klachten. Zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- Zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers met het oplossen van hun onvrede.
- Zij bevestigt binnen 5 dagen het ontvangst van de klacht.
- Zij informeert de indiener hoe de Klachtenprocedure wordt vervolgd (horen, overleg met indiener, onderzoek en vervolgstappen bespreken)
- Binnen 6 weken is de klacht afhandelt en vindt er een terugkoppeling plaats aan indiener. Er kan sprake zijn van een ontvankelijke of niet ontvankelijke klacht.
- De klacht moet gaan over de zorgperiode van maximaal 2 jaar voorafgaande van de ingediende klacht.
- Er vindt alleen in overleg met de indiener terugkoppeling c.q. advies plaats naar bestuur.
- Er is sprake van geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris. Er wordt aan bestuurder alleen teruggekoppeld in overleg met de indiener.
- De functionaris heeft de bevoegdheid om gesprekken te voeren;
- Zij kan externe deskundigen raadplegen, zoals een externe, gecertificeerde vertrouwenspersoon;
- Zij mag het Bestuur gevraagd en ongevraagd advies geven over eventuele patronen die zij ziet;
- Zij heeft geheimhouding, maar als een zaak voor de rechter komt, moet zij wel openheid van zaken geven.
- De functionaris registreert de klachten qua aantallen en maakt een hierover jaarlijks een verslag.

Ontvankelijkheid van de klacht

De functionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- A. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de functionaris is behandeld;
- B. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
- C. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- D. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Indien de functionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Stopzetten van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.